

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Informační systémy Magistrátu města Ostravy

Information Systems of Ostrava Town-Council

Bakalářská práce

Student: Kristýna Hrušková

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Hana Jankoszová

Ostrava 2008

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením Ing. Hana Jankoszové, za použití literatury a zdrojů uvedených v závěru práce“.

V Ostravě dne 25. dubna 2008

.....
Kristýna Hrušková

Obsah

Úvod.....	6
1 Charakteristika veřejné správy a informačních systémů.....	8
1.1 Veřejná správa.....	8
1.2 Informační systémy veřejné správy.....	9
1.2.1 Svobodný přístup k informacím.....	11
1.2.2 Bezpečnost informačních systémů.....	12
1.3 Zákon č. 356/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.....	13
1.4 E-Government.....	14
1.4.1 Czech POINT.....	15
1.5 Portál veřejné správy.....	15
2 Informační systémy Magistrátu města Ostravy.....	17
2.1 Obec.....	17
2.1.1 Orgány obce.....	18
2.2 Statutární město Ostrava.....	19
2.2.1 Orgány statutárního města Ostravy.....	20
2.3 Informační systémy.....	21
2.3.1 Přehled informačních systémů a agend provozovaných v městě Ostrava	21
2.4 Komunikační kanály.....	29
2.4.1 Osobní setkání.....	29
2.4.2 Úřední deska.....	30
2.4.3 Místní tisk - Ostravská radnice.....	31
2.4.4 Webové stránky.....	31
2.4.5 Středisko informačních služeb.....	31
2.4.6 Czech point na Magistrátu města Ostravy	32
3 Občané a komunikace s úřadem.....	34
3.1 Dotazník.....	34
3.2 Sběr dat.....	34
3.3 Pilotáž.....	35
3.4 Vyhodnocení.....	35
3.4.1 Vyhodnocení hypotéz z dotazníku.....	43
Závěr.....	44
Seznam použité literatury.....	46
Seznam zkratk.....	48
Seznam grafů a tabulek.....	50
Seznam příloh.....	51

Úvod

Informace a data se staly v 21. století důležitým obchodním prvkem. Bez nich by nebylo možno realizovat základní cíle společnosti. Cílem této doby je používání takových informačních a komunikačních technologií veřejnou správou, aby jejich užívání bylo rychlejší, profesionálnější a bylo méně komplikované pro nejširší veřejnost.

V současné době probíhá elektronizace veřejné správy. E-government můžeme charakterizovat jako využívání informačních a komunikačních technologií a různých informačních systémů ve veřejné správě, s cílem optimalizovat činnost veřejné správy a nabídnout občanům spolehlivější, rychlejší a levnější poskytování služeb veřejné správy a zajistit větší otevřenost veřejné správy ve vztahu k občanům.

Existuje celá řada informačních systémů, které používá veřejná správa ke komunikaci s občany. Tyto komunikační cesty mezi veřejnou správou a občany se vyvíjely desetiletí a století. Původně tento proces souvisel s výběrem daní. Později začaly vznikat nové informační potřeby veřejné správy a občané se stávali stále více důležitým zdrojem informací. Avšak komunikační vztahy a kanály mezi občany a státem byly převážně jednosměrné a občané se nacházeli v podřízené roli. Nové informační systémy jsou již více zaměřeny na občany a na oboustranné komunikaci.

Ve své bakalářské práci se zabývám informačními systémy Magistrátu města Ostravy. **Cílem** mé práce je pomocí dotazníkového šetření zjistit, prostřednictvím jakých informačních systémů občané statutárního města Ostrava nejčastěji komunikují s magistrátem a jak jsou s těmito informačními systémy spokojeni. Podstatou je přitom ověření **hypotéz**, založených na skutečnosti, že občané statutárního města Ostrava preferují při komunikaci s magistrátem osobní setkání a dále, že občané jsou s těmito informačními systémy a poskytovanými službami na magistrátu spokojeni.

Bakalářská práce je kromě úvodu a závěru členěna do tří kapitol. První kapitola je věnována charakteristice veřejné správy, dále informacím a informačním systémům, zpočátku obecně a posléze v návaznosti na veřejnou správu. Je zde objasněn pojem

e-government a projekt Czech point, jako nasazení e-governmentu v praxi. Tato teoretická část vychází z prostudované literatury a pramenů, které jsou uvedeny v seznamu literatury.

Druhá kapitola přibližuje statutární město Ostrava, poskytuje jeho základní charakteristiku v návaznosti na jeho historii. Dále je zde uveden stručný popis informačních systémů, které jsou používány na Magistrátu města Ostravy, především se zabývám informačními systémy, které jsou používány ke komunikaci s občany. Informace o používaných informačních systémech na Magistrátu města Ostravy byly získány osobním kontaktem s vedoucím oddělení Městského informačního systému.

V poslední, třetí kapitole, pomocí dotazníkového šetření zjišťuji, jaké informační systémy občané statutárního města Ostravy nejčastěji používají při komunikaci s magistrátem. Jak jsou s těmito informačními systémy celkově spokojeni a jak hodnotí kvalitu poskytovaných služeb.

1 Charakteristika veřejné správy a informačních systémů

Od počátku, kdy se soužití lidí začalo organizovat jako státní společenství, bylo mu dáno do vínku zabezpečovat společné blaho jak celku, tak i jeho jednotlivých členů. Nyní roste snaha vlád vyspělých demokratických zemí o integraci veřejnosti do politických procesů a o schopnosti veřejné správy pozitivně reagovat na očekávání občanů, že jejich hlasy budou slyšeny a bude brán zřetel na jejich potřeby a požadavky.

1.1 Veřejná správa

Veřejná správa je souhrn záměrných činností, kterými se zabezpečují úkoly na jednotlivých vládních úrovních ve veřejném zájmu, a to na úrovni státu a územní samosprávy. Jde o zabezpečování takových úkolů, za které odpovídá stát a ostatní subjekty veřejné správy, zejména však zajišťování veřejných služeb. Dále je veřejná správa souhrn institucí, které tuto činnost vykonávají přímo či zprostředkovaně. Veřejná správa představuje souhrn výkonných orgánů na jednotlivých vládních úrovních s různou náplní činnosti a s různou odpovědností.

Veřejná správa organizuje a řídí veřejný sektor, který je významnou součástí národního hospodářství. Je jedním ze subjektů veřejné politiky. „Veřejná správa je chápána jako služba veřejnosti, i když v mnoha směrech má i donucovací charakter. Obsahově je věcí veřejné správy vše, co je obecně uznáno za zájem veřejnosti, tedy věci, v nichž zájmy širokého okruhu lidí převládají nad zájmy jednotlivce. Pak tedy zasahuje i do soukromé sféry.“¹

Charakteristickým rysem fungování veřejné správy je její spojení s politickou sférou společenského života v dané zemi. Reaguje na změny v ekonomické i sociální sféře. Výsledkem jsou reformy veřejné správy, jež se uskutečňují v dlouhodobých horizontech.

Veřejná správa probíhá ve dvou rovinách podle jejich vykonavatelů. Dělí se na státní správu, která má dominantní postavení a samosprávu, která je k výkonu veřejné správy pověřena příslušným zákonem. Samosprávu můžeme dále dělit na územní nebo zájmovou, profesní. Pro státní správu je typická nejen výkonná činnost, ale i v mezích zákona moc

¹ HALÁSEK, D. *Veřejná ekonomika*. 2. vyd. Opava: Optys, 2007. 208 s.

nařizovací, při níž využívá různé mocenské nástroje. Stát formou zákona deleguje správu na jiné subjekty, tzn. na ústřední vládu, na ministerstva a ostatní ústřední orgány státní správy. Samosprávou se rozumí samostatné obstarávání svých záležitostí v mezích práva. To znamená, že tyto záležitosti spravuje někdo jiný než stát jako nestátní subjekt. Stát předává část veřejné správy nestátnímu subjektu, to je považováno za významný projev demokratizace společnosti. Samospráva umožňuje realizovat právo občana podílet se na řízení veřejných záležitostí. Územní samospráva je forma veřejné vlády a veřejné správy. Jde o realizaci práva občanů na vlastní samosprávu, právo na spravování určitého území menšího, než je stát, na základě působnosti stanovené ústavou a příslušnými zákony.

Zatímco veřejnou správou v materiálním smyslu je označován souhrn všech správních činností souvisejících s vládnutím na ústřední i místní úrovni a s poskytováním veřejných služeb, veřejná správa ve formálním smyslu je činností organizačních jednotek a osob.

Veřejná správa je v celém rozsahu své činnosti podřízena zásadám legality a legitimacy a z toho vyplývají právní předpoklady pro její rozhodování. Subjekty veřejné správy jsou ve svém rozhodování vázány zákonem a nesmějí překročit rámec své kompetence stanovené jim zákonem. Z právních odvětví stanoví veřejné správě v České republice pro její rozhodovací činnost základní právní limity především předpisy ústavního práva, zejména Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.

Okruh činností institucí veřejné správy je velmi široký, ale lze ho rozdělit do dvou základních skupin. Hlavní činnosti, tedy vlastní zabezpečování veřejných zájmů a provozní činnosti. Činnost veřejné správy je kontrolována, a to zejména volenými orgány na příslušné vládní úrovni, např. parlamentem, vládou, soudy, občany, ale i kontrolními orgány jako např. v ČR Nejvyšším kontrolním úřadem. Rozsah možné kontroly vymezují zákony a navazující předpisy.

1.2 Informační systémy veřejné správy

„Žijeme ve světě, kde záleží nejenom na tom, jak se věci mají, ale i na tom, jak jsou prezentovány a jak se jeví.“² V teorii veřejné správy znamená pojem informace detaily, které mohou něco vysvětlit. Informace tedy snižuje neurčitost a jsou organizovány jako data, která mají pro veřejnou správu určitou hodnotu. Každé rozhodování je svého druhu informačním procesem. Racionalita veřejné správy bývá spojována s budováním informačních systémů. „Informační systém má v našem právu zákonnou definici, podle níž se jím rozumí funkční celek zabezpečující cílevědomé a systematické shromažďování, zpracovávání, uchovávání a zpřístupňování informací pro uspokojení informačních potřeb vznikajících při výkonu státní správy a informačních potřeb veřejnosti. Každý informační systém zahrnuje informační základnu, technické a programové prostředky, technologie a procedury a pracovníky.“³

Veřejný sektor byl a bude největším uživatelem a držitelem informací, protože informace jsou základem fungování všech úrovní veřejné správy a výkonu jejich kompetencí a aktivit. Všechny veřejné organizace intenzivně využívají informace pro svou každodenní práci. V momentě, kdy se služby veřejné správy stávají dostupné prostřednictvím e-governmentu a internetu z domu, stává se fungování veřejné správy systémem značně podobným jiným službám a přináší změnu vztahu mezi občany a úředníky směrem ke vzájemnému partnerství.

Hlavním cílem při realizaci státní informační politiky v oblasti veřejných informačních služeb je vytvořit optimální systém poskytování informací a služeb pro zkvalitnění každodenního života občanům i právnickým osobám, a to s využíváním moderních informačních a komunikačních technologií.

Informační systémy existují v české legislativě již dávno, ale pod různými názvy, jako např.: evidence, rejstřík, seznam, registr, ale také se používají pojmy jako statistika, kniha, deník, záznam, bilance, soupis, číselník apod. Některé evidence mají unikátní označení, jako např. katastr nebo matrika. Přitom variabilita tohoto označení nemění nic na skutečnosti, že se jedná o informační systém.

Informační systémy veřejné správy jsou souborem informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy. Jsou jimi i informační systémy zajišťující činnost podle zvláštních

² POMAHAČ, R., VIDLÁKOVÁ, O. *Veřejná správa*. 1.vyd. Praha: C.H.Beck, 2002. 290 s.

³ POMAHAČ, R., VIDLÁKOVÁ, O. *Veřejná správa*. 1.vyd. Praha: C.H.Beck, 2002. 290 s.

zákonů. Základem právní úpravy se stal zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění zákona č. 517/2002 Sb.

Vytvoření vzájemně komunikujících informačních systémů veřejné správy není pouze technický, ale i legislativní problém. Data, která obsahují osobní údaje, musí být adekvátně legislativně i technicky chráněna proti zneužití, a musí být zajištěn kontrolovaný přístup ke společně sdíleným údajům.

Správce informačního systému veřejné správy je subjekt, který podle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, určuje účel a prostředky zpracování informací a za informační systém odpovídá. Správci informačních systémů veřejné správy jsou ministerstva, jiné správní úřady, orgány územní samosprávy a další státní orgány. Kromě správců působí v oblasti ISVS také provozovatelé. Provozovatelem je subjekt provádějící některé informační činnosti, které souvisí s informačním systémem. Provozováním informačního systému veřejné správy může správce pověřit jiné subjekty, pokud to jiný zákon nevylučuje.

1.2.1 Svobodný přístup k informacím

Ke zlepšení přístupu k informacím má napomáhat zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Tento zákon vychází z Listiny základních práv a svobod, článku 17.

Ustanovení tohoto zákona dávají občanům právo na všechny informace s výjimkou osobních údajů, obchodního tajemství nebo jiných utajovaných skutečností. Veřejnosti je zajištěno právo na informace, které mají k dispozici státní orgány, veřejné instituce, orgány územní samosprávy, jakož i další subjekty, které rozhodují o právech a povinnostech občanů a právnických osob.

Orgány veřejné správy jsou v současné době povinny poskytovat informace i prostřednictvím zařízení, které umožňuje dálkový přístup (např. internet). Obce a města jsou ze zákona povinny automaticky zveřejnit vybrané informace.

Konkrétní podobu a rozsah těchto informací vymezuje příslušný standard informačních systémů veřejné správy č. 7/2001 pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě, který vychází ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Předmětem

standardu je výčet a struktura nejdůležitějších informací, zveřejňovaných orgánem veřejné správy způsobem umožňujícím dálkový přístup, a také dále detailní osnova popisu postupu orgánu veřejné správy při vyřizování žádosti občana.

1.2.2 Bezpečnost informačních systémů

Pojem bezpečnost je jedním z nejčastěji užívaných termínů v publikacích týkajících se informačních a telekomunikačních systémů.

Bezpečnost informací je charakterizována jako zachování důvěrnosti, integrity a dostupnosti. Důvěrnost znamená zajištění toho, aby informace byla dostupná pouze osobám oprávněným. Integrita jako zabezpečení správnosti a kompletnosti informací a metod zpracování a dostupnost je zajištění toho, aby informace a s nimi spjatá aktiva byly přístupné autorizovaným uživatelům podle jejich potřeby. Bezpečnosti informací lze dosáhnout zavedením soustavy opatření, která mohou existovat v podobě pravidel, natrénovaných postupů, procedur, organizační struktury a programových funkcí.

Zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností, ve znění pozdějších předpisů říká, že bezpečnost informačních systémů tvoří systém opatření k zabezpečení ochrany utajovaných skutečností v informačních systémech.

Důsledná ochrana osobních dat je zabezpečena organizační a technickou strukturou informačních systémů veřejné správy a příslušnou legislativou. Přitom nesmí být dotčeno právo občana na přímý přístup k informacím.

Orgány veřejné správy jsou povinny zajišťovat ochranu a bezpečnost informací obsažených v jimi provozovaných informačních systémech. Je nutno dodržovat jednak obecné technické zásady bezpečnosti informačních systémů, tak i zásady určené speciálně veřejné správě. Normou nejvyšší právní síly v oblasti ochrany dat je v ČR Listina základních práv a svobod, která doplňuje Ústavu České republiky. Listina je však příliš obecný předpis, a proto bylo nezbytné přijmout speciální zákon, který by se danou problematikou zabýval. První samostatnou normou, která byla na tomto poli v ČR přijata, byl zákon č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních dat v informačních systémech. Tato norma byla nahrazena zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

1.3 Zákon č. 356/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy

Zákon o informačních systémech veřejné správy stanoví práva a povinnosti správců informačních systémů veřejné správy a dalších subjektů, jež souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy. Zákon vytváří podmínky, aby kvalitní informační systémy byly dobrým nástrojem pro výkon veřejné správy. Zákon dále upravuje atestace ISVS a postavení atestačních středisek, doručování zpráv orgánům veřejné moci prostřednictvím portálu veřejné správy a poskytování ověřených výstupů z ISVS.

Proběhla novela zákona, jejímž hlavním principem je zpřesnit práva a povinnosti osob a dalších subjektů související s řízením informačních systémů veřejné správy. Novela vychází ze zkušeností s aplikací zákona v jeho podobě před novelizací, reaguje na rozvoj informačních a komunikačních technologií a dává základ pro další postupné zavádění služeb e-governmentu. Cílem novely zákona je vytvoření podmínek pro zajištění kvalitních dat veřejné správy a bezpečné technologické výměny informací za předem stanovených podmínek. Pravidla řízení informačních systémů veřejné správy, která byla původně pokrytá vydáváním standardů, jsou nově zabezpečena vydáním prováděcích právních předpisů (vyhlášek) a metodických pokynů.

Mezi hlavní zásady uplatňované v jednotlivých fázích životního cyklu informačních systémů patří vedle funkčnosti zejména ekonomická efektivita a zásady řízení bezpečnosti těchto systémů. Novela zavádí nově akreditaci atestačních středisek. Akreditace bude zaručovat vysokou kvalifikaci a garantovanou způsobilost atestačních středisek pro výkon atestací. Povinnost atestací informačních systémů veřejné správy se zužuje pouze na dlouhodobé řízení informačních systémů a na způsobilost realizace vazeb mezi informačními systémy. Zákon nově zavádí povinnost přizpůsobit webové stránky institucí státní správy a samosprávy tak, aby byly přístupné i pro osoby zdravotně postižené. Další novinkou je možnost dodání datové zprávy orgánu veřejné moci prostřednictvím portálu veřejné správy, jakožto centrálního místa elektronické komunikace veřejné správy s občanem. Zákon zavádí institut vydávání ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy. Zavedení tohoto institutu si vyžádal rozvoj informačních a komunikačních technologií umožňujících přístup k datům elektronickými prostředky na dálku. Jedná se o ověřený listinný výstup z elektronicky vedené evidence, rejstříku nebo seznamu.

Ověřené výstupy budou moci vydávat notáři, stanovené obce, Hospodářská komora ČR a držitel poštovní licence (Česká pošta).

Novelizovaný zákon má rozdělenou účinnost. Obecně nabyl účinnosti dne 1. ledna 2007, kromě několika výjimek. Vydávání ověřených výstupů z elektronicky vedené evidence, rejstříku nebo seznamu ověřujícími osobami nabude účinnosti dnem vyhlášení zákona ve Sbírce zákonů. Od stejného data nabývá účinnosti možnost dodání datové zprávy orgánu veřejné moci prostřednictvím portálu veřejné správy. Povinnost přizpůsobit webové stránky institucí státní správy a samosprávy tak, aby byly přístupné i pro osoby zdravotně postižené nabývá účinnosti dne 1. ledna 2008.

1.4 E-Government

E-Government představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Jejím cílem je pak rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům.

Hlavním cílem e-Governmentu je zvýšení výkonnosti státní správy, které by mělo přispět především ke zjednodušení činností veřejnosti při styku s veřejnou správou. Cestou k dosažení tohoto cíle je podpora činností správních úřadů při plnění úkolů státní správy a samosprávy vytvořením pravidel komunikačního prostředí odpovídajících charakteru a obsahu úloh plněných státními orgány. Tato pravidla podpoří žádanou výměnu informací a budou nutnou podmínkou pro spolupráci jednotlivých informačních systémů ve veřejné správě. Dalším cílem je také vymezení procesně-správního charakteru činnosti správních úřadů a jeho odrazu ve funkcích informačních systémů, v zohlednění vzájemných vztahů vyplývajících z právního rámce fungování a zabezpečení předávání dat na základě stanovených práv a povinností.

Pro správnou funkci e-Governmentu je klíčová účelná elektronizace vnitřních agend ve veřejné správě, neboť jediné taková elektronizace v konečném důsledku umožní veřejnosti volbu lokality a volbu způsobu komunikace s veřejnou správou. Právě elektronizace vnitřních agend veřejné správy je tím nejsložitějším úkolem současného e-Governmentu,

který je stále předmětem hledání správného a efektivního řešení jak v České republice, tak v zahraničí. Rozvoj e-Governmentu se v jednotlivých členských zemích EU řídí, které většinou obsahově reflektují iniciativu eEurope, respektive vznikající iniciativu 2010.

1.4.1 Czech POINT

Úspěšným nasazením e-Governmentu v praxi je projekt Ministerstva vnitra Czech POINT. Czech POINT je místo pro komunikaci občana s veřejnou správou. „Smyslem projektu Czech POINT je vytvoření kontaktních míst, na kterých bude moci široká veřejnost získat opisy a výpisy údajů, které jsou uvedeny v centrálních evidencích a registrech státu. Občané, podnikatelé i cizinci díky této síti budou moci získat ověřené dokumenty, listiny a také jim bude umožněno převedení dokumentů do elektronické formy. V konečné fázi bude mít každý občan možnost učinit podání k většině orgánů a úřadů státní správy z jednoho místa, aniž by musel na příslušný úřad fyzicky jít.

V současné době projekt Czech POINT zajišťuje poskytování ověřených výpisů z těchto tří centrálních registrů: z katastru nemovitostí, z obchodního rejstříku, ze živnostenského rejstříku. Od ledna 2008 je rozšířen o poskytování výpisů z trestního rejstříku.

1.5 Portál veřejné správy

„Zákonem o informačních systémech veřejné správy je Ministerstvu informatiky stanovena povinnost vytvářet a spravovat Portál veřejné správy. Jeho adresa je <http://portal.gov.cz>. Cílem tohoto projektu je vytvoření virtuálního úřadu na bázi elektronické veřejné správy, tzv. e-Governmentu. Tento pojem přebírá zákon z prostředí internetu a Portál veřejné správy vymezuje jako informační systém vytvořený a provozovaný se záměrem usnadnit veřejnosti dálkový přístup k informacím veřejné správy, které jsou pro ni potřebné.“⁴

Portál veřejné správy je základním vstupním místem pro využívání elektronických služeb veřejné správy občany. Projekt zatím obsahuje přístup k platnému znění zákonů, přístup pro podnikatele a proces zpracování návodů pro řešení tzv. životních situací občana. V rámci aktivit e-Governmentu provozuje nyní webové stránky pro veřejnost Ministerstvo vnitra ČR, kde najdeme např.:

⁴ MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006. 244 s.

- neplatné občanské průkazy a cestovní pasy,
- odcizená motorová vozidla,
- seznamy Státní bezpečnosti,
- evidované umělecké předměty,
- archivní fondy a sbírky,
- veřejné sbírky,
- politické strany a hnutí,
- občanská sdružení atd.

Obsahují také rady pro občany k jednání na úřadech, dopravní informace a mnoho dalších informací z oblastí, které Ministerstvo vnitra ČR pro občany zajišťuje.

2 Informační systémy Magistrátu města Ostravy

Postavení obce ve veřejné správě je stále významnější, což je výsledkem dlouhodobě probíhající decentralizace kompetencí a odpovědnosti za zabezpečování veřejných statků pro obyvatelstvo ze státu na územní samosprávu.

2.1 Obec

Obec je základním článkem územní samosprávy, samostatným právním subjektem, základním správním celkem, nositelem veřejné moci. Tvoří ji obyvatelstvo, které společně užívá vymezené území. V demokratických zemích má tedy obec postavení územního samosprávného společenství, nestátního subjektu. Obec je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. Vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících.

V právním smyslu je obec vymezena třemi základními znaky. Jsou to: území, občané a samospráva veřejných záležitostí v hranicích obce.

V ČR je evidováno k 1.1.2007 6249 obcí a jejich úřady jsou orgány územní samosprávy v přenesené působnosti vykonávají současně určitý úsek státní správy. Některé činnosti se týkají každé obce (evidence obyvatelstva), jiné činnosti realizují jen vybrané obce (např. matrika).

Obce můžeme členit podle činnosti obecních úřadů na:

- Obce a obecní úřady s výkonem správy v základním rozsahu, které plní základní samosprávnou funkci.
- Obce a obecní úřady s výkonem správy přenesené působnosti, které vykonávají státní správu pro vlastní obec i pro občany dalších obcí. Na území ČR je 388 obcí s obecním úřadem s výkonem přenesené působnosti.
- Obce a obecní úřady s výkonem správy rozšířené působnosti, které spravují občanské záležitosti, státní občanství, matriky a další záležitosti, jejichž rozsah je určen právními předpisy. V ČR je celkem 205 obcí s obecním úřadem s výkonem správy s rozšířenou působností.

Na území ČR se vyskytují obce, městysy, města, statutární města a hlavní město Praha. Obec je městysem, pokud tak na návrh obce stanoví předseda Poslanecké sněmovny po vyjádření vlády. Město je vyznačuje tím, že má více než 3 000 obyvatel, je spravováno městským úřadem a v čele města stojí starosta. Statutární město je složeno z několika katastrů, je spravováno magistrátem města, který vykonává funkci úřadu s přenesenou a rozšířenou působností. V čele statutárního města je primátor města. Statutární města jsou vyjmenována v zákoně, je jich 23. Hlavní město Praha je hlavním městem ČR, má zvláštní postavení vymezené zákonem.⁵

Právní postavení obcí je upraveno Ústavou. Podrobnou úpravu působností a pravomocí obcí nalezneme v zákoně č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů. Na něj navazují další právní předpisy (např. zákon o volbách do zastupitelstev v obcích, o místních poplatcích, o rozpočtových pravidlech...).

2.1.1 Orgány obce

Nejvyšším orgánem obce je zastupitelstvo obce. Je to kolektivní volený orgán. Členy zastupitelstva obce jsou zvolení zástupci jednotlivých politických stran v obci, případně nezávislí kandidáti zvolení na dobu 4 let. Členové zastupitelstva obce volí ze svých členů členy rady obce (města). Jednání zastupitelstva obce jsou ze zákona veřejná. Počet členů obecního zastupitelstva je závislý na počtu obyvatel a velikosti územního obvodu obce. Zastupitelstvo obce zřizuje výbory.

Rada obce je výkonným orgánem a je podřízena obecnímu zastupitelstvu, jemuž předkládá zprávy o své činnosti. Počet členů obecní rady je lichý, nesmí přesahovat jednu třetinu počtu členů zastupitelstva obce, přičemž počet může být 5 – 11 členů. V čele rady obce je starosta a jeho zástupci – místostarostové a další členové, ve velkých městech primátor, náměstci primátora a ostatní členové. Jednání rady obce jsou neveřejná.

Navenek obec reprezentuje starosta, který stojí v čele obecního úřadu. Při nepřítomnosti starosty ho zastupuje místostarosta. U pověřených obecních úřadů je nutné zřídit funkci tajemníka, který řídí celý administrativní aparát.

⁵ Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze.

2.2 Statutární město Ostrava

Metropole Moravskoslezského kraje je rozlohou 214 km² druhým největším městem republiky, počtem obyvatel 317 385⁶ je třetím největším. Ostrava leží v údolí mezi horstvy Beskyd a Jeseníků, v tzv. Moravské bráně. Městem protékají řeky Odry, Ostravice, Opava a Lučina.

V rámci České republiky má Ostrava zcela zvláštní postavení. Během uplynulých desetiletí byla chápána jako průmyslové, špinavé a nehostinné město, jako město drsných, těžce pracujících lidí. Nebylo tomu tak vždy. Po celé historické období byla Ostrava významným obchodním a tranzitním centrem. V průběhu staletí se Ostrava stávala městem komerčním, hospodářským, společenským a kulturním. Ostrava na přelomu 19. a 20. století a za tzv. první republiky patřila k rozvinutým městským aglomeracím s fungujícím obchodem, průmyslem, s několika kulturními, národnostně různorodými domy, divadly apod. Jen málo měst v České republice zaznamenalo po roce 1989 tak obrovský přerod jako právě Ostrava. Změnily se nejen životní podmínky pro zdejší obyvatelstvo, ale i celkový charakter města. Rychle se rozvíjí bankovníctví a terciární sféra. Ekonomicky je výhodná i geografická poloha Ostravy - 15 km k nejbližšímu hraničnímu přechodu s Polskem a 55 km k nejbližšímu hraničnímu přechodu se Slovenskem.

Město Ostrava bylo konstituováno na základě zákona ČNR č.367/1990 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, jako statutární město. Současně město plní funkci obce s rozšířenou působností. Samostatnou působnost statutárního města Ostrava jako veřejnoprávní korporace vymezuje § 35, Díl 1, Hlava II, zákona č.128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů. Na základě obecně závazné vyhlášky č. 11/2000, Statut města Ostravy, je území města členěno na 23 městských obvodů (viz příloha č.3). Řízení města probíhá na dvou úrovních. První tvoří zastupitelstvo města, rada města a primátor, druhou zastupitelstva, rady a starostové městských obvodů.

⁶ Stav ke dni 31.12.2007.

2.2.1 Orgány statutárního města Ostravy

Statutární město Ostrava je samostatně spravováno zastupitelstvem města. Dalšími orgány jsou rada města, primátor, náměstek primátora, magistrát a zvláštní orgány města.

Zastupitelstvo města je nejvyšším orgánem a představitelem samosprávného společenství občanů města. Je složeno z 55 členů, kteří byli zvoleni v přímých volbách občany města. Členové zastupitelstva města zasedají nejméně jedenkrát za tři měsíce. Všechna jednání jsou veřejná.

Zastupitelstvu města je vyhrazeno schvalovat program rozvoje města, schvalovat územní plán města a regulační plán a vyhlášovat jejich závazné části obecně závaznou vyhláškou, schvalovat rozpočet a závěrečný účet města, zřizovat trvalé a dočasné peněžní fondy města, zřizovat a rušit příspěvkové organizace a organizační složky města, schvalovat jejich zřizovací listiny, rozhodovat o založení nebo rušení právnických osob, schvalovat jejich zakladatelské listiny, společenské smlouvy, zakládací smlouvy a stanovy a rozhodovat o účasti v již založených právnických osobách, zřizovat a zrušovat obecní policii atd.

Rada města je výkonným orgánem města v oblasti samostatné působnosti. Za svou činnost odpovídá zastupitelstvu města. Počet členů rady města je 11. Radu města tvoří primátor, náměstci primátora a další radní zvolení zastupitelstvem města. Rada města se schází na svých schůzích podle potřeby. Jednání jsou neveřejná

Radě města je vyhrazeno zabezpečovat hospodaření města podle schváleného rozpočtu, provádět rozpočtová opatření v rozsahu stanoveném zastupitelstvem města, vydávat nařízení města, projednávat a řešit návrhy, připomínky a podněty předložené členy zastupitelstva města nebo komisemi rady města, kontrolovat plnění úkolů magistrátu a komisemi v oblasti samostatné působnosti města, schvalovat organizační řád magistrátu, zřizovat a rušit podle potřeby komise rady města, jmenovat a odvolávat z funkce jejich předsedy a členy, stanovit rozdělení pravomocí v magistrátu, zřizovat a rušit odbory a oddělení magistrátu atd.

Ve statutárním městě plní funkci místostarosty náměstek primátora. Dále se zřizuje funkce tajemníka magistrátu, který je zaměstnancem města. Tajemník magistrátu jmenuje a odvolává primátor města se souhlasem ředitele krajského úřadu.

2.3 Informační systémy

Komunikace občana s úřadem je nesmírně důležitá. Magistrát města Ostravy používá celou řadu informačních systémů. Snaží se přiblížit občanům veřejnou správu co nejblíže, z pohodlí jejich domova. Prostřednictvím internetu mají v dnešní době občané možnost komunikovat s úřadem a vyřizovat si různé záležitosti.

2.3.1 Přehled informačních systémů a agend provozovaných v městě Ostrava

Informační systémy a agendy provozované v Ostravě jsou pod správou oddělení městského informačního systému. Odbor MIS nezajišťuje pouze provozování informačních systémů na Magistrátu města Ostravy, ale také zajišťuje provoz, metodiku a školení pro všechny úřady městských obvodů (23). Některé systémy jsou specifické pouze pro Magistrát města Ostravy, některé jsou nasazeny všude, některé pouze na obvodech. To je dáno působností úřadů.

Centralizované systémy mají databázi Oracle9i⁷ s operačním systémem Linux. Aplikační servery běží na operačním systému Linux, klienti na Windows98 a vyšší. Na úřadu městského obvodu Ostrava-Jih jsou i klienti na operačním systému Linux.

1. IS Radnice VERA – celoměstský systém (Magistrát města Ostravy + 23 obvodů), centralizované řešení – centrální databáze Oracle9i s operačním systémem Linux, centrální aplikační server s operačním systémem Linux. Klienti připojeni přes MAN Ovanet (kolem 400 klientů), dodavatel VERA s.r.o.

Moduly:

Registry - evidence obyvatel, adresy, hospodářské subjekty

Ohlašovna

Matrika

Volební agenda

⁷ Oracle9i je databáze Oracle ve verzi 9 s podporou i-net technologií. Je to databázový systém s pokročilými možnostmi zpracování dat, vysokým výkonem a škálovatelností. Databázový systém Oracle je vyvíjen firmou Oracle Corporation.

Organizace voleb

Statistika

Vidimace a legalizace

Zákon o střetu zájmů

Příjmy

- poplatky za komunální odpad (samostatná agenda)
- poplatky za psy (samostatná agenda)
- poplatky za hrací automaty (samostatná agenda)
- poplatky ostatní (45 druhů)

Pokladna

Banka

Výmáhání pohledávek

Přestupkové řízení

Pokuty

Hřbitovní agenda

Evidence majetku

Pronájem nemovitého majetku

Evidence smluv

Nájemné

Doúčtování služeb

Splátky a půjčky

Fakturace

Podpůrné programy

2. IS GINIS firmy Gordic – ekonomický systém – centrální síťové IS. 150 klientů na Magistrátu města Ostravy a 200 klientů na úřadech městských obvodů. Databáze Oracle9i běží na operačním systému Linux, je zde dvouvrstvá architektura TK⁸, distribuce podsystémů po síti. Klienti na operačním systému Windows 98 a vyšší.

Agendy:

⁸ Dvouvrstvá architektura TK znamená, že data jsou ukládána na databázovém serveru a uživatel se k těmto datům dostává prostřednictvím aplikace, kterou má nainstalovánu na svém klientském počítači – tzn. koncové stanici, která je přes počítačovou síť připojena k databázovému serveru.

Agenda zpracování účetnictví

UCT - pořizovač účetních dokladů.

KDF – kniha došlých faktur.

KOF - kniha odeslaných faktur.

POU - kniha poukazů.

POK - pokladna.

INU - manipulace s daty (viz agenda zpracování rozpočtu).

UCR - modul účetnictví a rozpočet (viz agenda zpracování rozpočtu).

VYK – modul výkaznictví.

Agenda závazků a pohledávek

SML - evidence smluv.

DDP - pohledávky a závazky.

Agenda hotovostních operací

POK - modul pokladna.

PPD - modul přípravy pokladního dokladu (příjem-výdej).

Agenda bezhotovostních operací

KDF - kniha došlých faktur

KOF - kniha odeslaných faktur.

POU - kniha poukazů.

BUC – komunikace s bankou.

Agenda zpracování majetku

Ostatní moduly ekonomického subsystému

ADA - administrace akcí, slouží pro administraci investičních akcí.

ADE - ekonomická administrace systému.

ADM - základní administrace systému (účty, přístupová práva).

ADK - administrace externích subjektů.

ADO - administrace organizací.

ADP - administrace pořizování předkontací.

ADR - administrace účetního rozvrhu.

ADS - administrace sestav.

AKC – modul kontrolních chodů, sleduje stav systému.

GIN, DEP, TMP – provozní moduly nutné pro chod systému.

Spisová služba Gordic - nasazena na vybraných obvodech

3. IS Sociální agenda GEOVAP – stejné řešení jako u informačního systému Radnice VERA. Databáze Oracle9i běží na operačním systému Linux, aplikační server Windows 2003 Server, je zde dvouvrstvá architektura TK. 200 klientů.

4. Systém včasné intervence – specializovaný IS pro řešení problematiky trestné činnosti mládeže (služebny Policie České republiky, Centrum včasné intervence, sociální kurátoři na úřadech městských obvodů) – server s databází Microsoft SQL, operační systém Windows 2003 Server. Uživatel je připojen k aplikaci prostřednictvím internetového prohlížeče. Dodavatel AutoCont CZ a.s.

5. IS Hmotná nouze a sociální služby – celostátní řešení, servery ve správě Ministerstva práce a sociálních věcí, 200 uživatelů systému.

6. IS Stavební úřad VITA – stejné řešení jako u informačního systému Radnice VERA. 50 klientů, dodavatel VITA Software s.r.o.

7. IS VEMA – mzdy a personalistika – centralizované řešení, všechny úřady městských obvodů, Magistrát města Ostravy, městská policie.

Moduly :

PER – personalistika, licence pro 4000 evidenčních karet.

PAM – správa a výpočet mezd, licence pro 4000 evidenčních karet.

ELD – komunikace se správou důchodového zabezpečení.

RNP – komunikace s Ministerstvem financí ČR.

Operační systém serveru je Microsoft 2003 Server. Dodavatel VEMA a.s. Brno

8. IS pro Živnostenský úřad – nyní celostátní registr podnikatelů. 55 klientů.

9. IS Správa komunálního bytového fondu – centralizované řešení – Magistrát města Ostravy, obvody + realitní kanceláře, 10 uživatelů. Databáze Oracle běží na operačním systému Linux. Uživatel je připojen k aplikaci prostřednictvím internetového prohlížeče. Dodavatel TOM Computers, smlouva s firmou Gordic jako integrátorem řešení.

10. IS EOD Exprit – elektronický oběh dokumentů – nasazen podsystém Usnesení-příprava materiálů pro radu města a zastupitelstvo města - centralizované řešení na Magistrátu města Ostravy, nasazeno na úřadu městského obvodu Poruba. Databáze Oracle9i s operačním systémem Linux, Aplikační server Oracle Application Server na operačním systému Linux. Uživatel je připojen k aplikaci prostřednictvím internetového prohlížeče, 300 klientů na Magistrátu města Ostravy a úřadu městského obvodu Poruba. Dodavatel ICZ a.s., Exprit je dnes součástí firmy.

11. IS Dopravní referát - EDA– firma Yamaco – nasazen na Magistrátu města Ostravy, odbor dopravy a odbor dopravně správní činnosti. 30 klientů, databáze FireBird na operačním systému Linux, klienti Windows. Aplikace je řešena ve formě třívrstvé architektury. Databázový server je fyzicky totožný s aplikačním serverem (databáze Interbase je alokována na stejném stroji jako vlastní aplikace), uživatel je připojen k aplikaci prostřednictvím internetového prohlížeče.

12. EMY – evidence myslivosti – stejný dodavatel a společná technologie, nasazeno na odboru ochrany životního prostředí.

13. EZP – evidence zemědělských podnikatelů – stejný dodavatel a společná technologie, nasazeno na odboru ochrany životního prostředí.

14. MRP – lovecké a rybářské lístky – stejný dodavatel a společná technologie, nasazeno na odboru ochrany životního prostředí.

15. Intranet SMO – řada aplikací – databáze MySQL s operačním systémem Linux. Přístup na intranet mají všichni, co mají počítač. Každý má ale přístup jen k těm aplikacím, které potřebuje ke své práci.

16. EDS - Elektronický docházkový systém- dodavatel RON Software, nasazeno 15 terminálů na lokalitách Magistrátu města Ostravy, ovládacím softwarem pro terminály je Windows 2003 Server, je zde dvouvrstvá architektura TK. Uživatel je připojen k aplikaci prostřednictvím internetového prohlížeče.

17. ZSZ - Systém závodního stravování zaměstnanců - RON Software, napojeno na 3 počítačové pokladny provozovatele restaurace přes komunikační počítač. Stejná technologie a společný prohlížeč software jako v případě elektronického docházkového systému. Ovládací software pro načítání pokladen-Windows 2003 Server, je zde dvouvrstvá architektura TK. Uživatel je připojen k aplikaci prostřednictvím internetového prohlížeče - sledování odběru stravy, konta zaměstnance na intranetové prohlížeče.

18. eSMO – informační systém pro komunikaci občana s úřadem. Je službou statutárního města Ostrava obyvatelům a právnickým subjektům, kterým usnadňuje přístup k vyřizování úředních věcí a k informacím prostřednictvím webových stránek www.esmo.cz nebo pomocí call centra Magistrátu města Ostravy. Má 12 produkčních serverů SUN - jedná se o servery, jejichž výrobcem je americká firma SUN Microsystems, operační systém Solaris, databáze Oracle. Firma SISS prováděla zavádění informačního systému eSMO a koordinovala všechny subdodavatele, tedy integrovala jejich produkty do celistvého řešení.

Agendy tzv. front-office :

eSMO –CIC – produkt Oracle

Evidence a vydávání občanských průkazů

- příjem žádostí o vydání, změnu občanských průkazů,
- vydání nového občanského průkazu,
- příjem ohlášení nálezů občanského průkazu,
- vydání nalezeného občanského průkazu.

Cestovní doklady

- vydání cestovních dokladů pro děti do 5-ti let,
- vydání cestovních dokladů pro nezletilé děti do 15-ti let,
- vydání cestovních dokladů pro nezletilé do 18-ti let,
- vydání cestovních dokladů pro zletilé.

Státní občanství

- vydání osvědčení o státním občanství pro nezletilé,
- vydání osvědčení o státním občanství pro zletilé,
- vydání potvrzení způsobu nabytí státního občanství pro nezletilé,
- vydání potvrzení způsobu nabytí státního občanství pro zletilé,
- příjem žádosti o nahlédnutí do sbírky listin,
- příjem žádosti o vydání potvrzení ze sbírky listin.

Komunální odpad

- žádost o registraci a změnu registrace k platbě komunálního odpadu,
- vrácení přeplatku za komunální odpad,
- žádost o prominutí platby za komunální odpad,
- řešení podnětů občanů a kontrolní činnost k systému s nakládáním s komunálním odpadem.

Evidence živností

- žádost o koncesi,
- ohlášení živnosti volné,
- ohlášení živnosti vázané,
- ohlášení živnosti řemeslné,
- ustanovení nového odpovědného zástupce,
- oznámení změny odpovědného zástupce,
- ukončení funkce odpovědného zástupce,
- oznámení nového statutárního orgánu, oznámení změnu statutárního orgánu,
- oznámení ukončení statutárního orgánu,
- zahájení provozování živnosti v provozovně,
- ukončení provozování živnosti v provozovně,
- přerušení provozování živnosti,
- pokračování provozování živnosti,
- zrušení živnosti,
- náhrada živnostenského oprávnění,
- oznámení změn a doplnění živnosti.

Poskytování informací z živnostenského rejstříku

- žádost o výpis z neveřejné části živnostenského rejstříku,
- žádost o výpis z veřejné části živnostenského rejstříku.

Kontrola podnikatelů

- požadavek na kontrolu podnikatele.

Ohlašovny

- přihlášení obyvatele k trvalému pobytu – duplicitní agenda s vazbou na informační systém Radnice VERA.

Parkovací karty

- evidence parkovacích karet na vybraných obvodech, vazba na poplatky a pokladnu informačního systému Radnice VERA.

eSMO – DMS – produkt aplis cz

Spisová služba – Podací deník

- datové úložiště, workflow dokumentů a základní funkce spisové služby. Nasazeno na Magistrátu města Ostravy a vybraných obvodech, publikační systém.

Objednávkový systém

- nádstavba DMS.

Monet

- monitorovací nástroj systému eSMO.

HelpDesk

- help desk použitý na kontaktním centru, řešení firmy Oracle.

MIS

- manažerská nádstavba.

19. Řada specializovaných podsystémů, lokálních aplikací

Žaloby a exekuce (síťový software, Windows 2000 server, Linux, Oracle9i SE).

ASPI – Automatizovaný systém právních informací (síťový software, Windows, Linux).

Program JRDU (lokální software, Microsoft Visual C++, Oracle Personal Edition databáze).

Program Evidence stravenek (síťový software, Windows/Linux, databáze Oracle).

Program Seznam osob a subjektů (síťový software, Windows, Linux, Oracle).

Program Evidence výpočetní techniky (síťový software, terminal, Linux, databáze Oracle).

Program Operativní evidence archivu (síťový software, Windows, Linux, Oracle).

Program Evidence vydávaných cestovních dokladů (lokální software typu C/S, Windows 95/98, Delphi 5, Interbase) – duplicitní s eSMO, neustále však užíván.

Program Evidence profesních osvědčení (lokální software typu C/S, Windows 95/98, Delphi 5, Interbase).

Programové vybavení Archivu města Ostravy (AMO).

Programové vybavení pro odbor krizového řízení.

Elektronická podatelna města – podatelna firmy AEC (MMO, všechny ÚMOB).

EVI Obec – program firmy INISOFT, evidence odpadů, znečišťovatelů, vazba na Ministerstvo životního prostředí ČR, 3 licence.

ESPI – evidence správních řízení ve vztahu k znečišťování životního prostředí. Software firmy INISOFT, 10 uživatelů na odboru ochrany životního prostředí.

Ovádu - software firmy KVASAR Zlín, evidence znečišťovatelů ovzduší.

Informační panel - provoz informačního panelu ze zobrazením údajů Českého hydrometeorologického ústavu (stav znečištění ovzduší) na městském informačním středisku, plnění dat vzdáleným přístupem z Magistrátu města Ostravy - odbor životního prostředí.

602FormPublishing – multilicence pro vývoj a provozování elektronických inteligentních formulářů postavených na technologii xml, součástí je vývojové prostředí XML602 Designer, vyplňování formulářů pomocí softwaru XML602 Filler.

REP a bodový systém Eliška – celostátní systém Ministerstva dopravy ČR, pouze uživatelé systému na odboru dopravně správní činnosti, zajišťujeme pouze základní technickou podporu uživatelů.

Centrální evidence obyvatel Ministerstva vnitra ČR – celostátní systém, provozují vybraní uživatelé na odboru vnitřních věcí, dostáváme pravidelné výstupy pro systém IS Radnice VERA - registry.

2.4 Komunikační kanály

Komunikační kanály veřejné správy jsou veškeré prostředky, kterými subjekty veřejné správy komunikují mezi sebou navzájem a ve vztahu k občanovi. S nástupem moderních informačních technologií má veřejná správa k dispozici stále více komunikačních kanálů.

2.4.1 Osobní setkání

Je to stále běžný způsob komunikace s úřadem. Občan se osobně dostaví na Magistrát města Ostravy a záležitosti vyřídí s příslušným úředníkem. Cílem dnešní doby je tyto

případy minimalizovat a umožnit občanovi, aby si mohl více záležitostí vyřizovat prostředky komunikace na dálku.

2.4.2 Úřední deska

„Podle paragrafu 26 odst. 1 zákona 500/2004 Sb., správního řádu, je povinen každý správní orgán zřídit úřední desku, která musí být nepřetržitě veřejně přístupná, a obsah úřední desky se zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkový přístup, tedy jinými slovy na internetu.“⁹

Magistrát města Ostravy má přímo před budovou magistrátu úřední desku, kterou tvoří prosklené vitríny umístěné po obou stranách služebních vchodů do radniční budovy na Prokešově náměstí 8 v Moravské Ostravě. Na této úřední desce si občané mohou přečíst úřední dokumenty, které musí magistrát ze zákona vyvěšovat. Nalezneme zde různé vyhlášky a informace, které zde jednotliví zadavatelé vyvěšují.

Zadavatelé /odbory:

- odbor dopravy,
- odbor vnitřních věcí,
- odbor legislativní a právní,
- odbor ochrany životního prostředí,
- odbor financí a rozpočtu,
- odbor stavebně správní,
- odbor majetkový,
- odbor organizační,
- odbor platový a personální,
- doručení veřejnou vyhláškou – celní úřad, finanční úřad, obce,
- Živnostenský úřad,
- Krajský úřad,
- dražby,
- útvar hlavního architekta,
- ostatní.

⁹ ŠTĚDRŮŇ, B. *Úvod do eGovernmentu*. 1.vyd. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. 172 s.

2.4.3 Místní tisk - Ostravská radnice

Za účelem hromadného informování občanů o dění v Ostravě je vydáván měsíčník Ostravská radnice. Vydává ho statutární město Ostrava. Vychází již od roku 1997. Podává občanům aktuální informace o městě, kulturních akcích, sportu atd. Informuje veřejnost o připravovaných akcích i o tom co se již událo. Lze jej také nalézt v elektronické podobě na webových stránkách Ostravy. Je zdarma distribuován do domácností po celé Ostravě. Měsíčně je vydáváno 140 000 výtisků. Distribuci provádí firma Česká distribuční a.s.

2.4.4 Webové stránky

Oficiální stránky statutárního města Ostravy jsou www.ostrava.cz. Hlavní stránka je rozdělena do 4 sekcí: o městě, občan, podnikatel a turista. Sekce o městě seznamuje s Ostravou, její historií, nalezneme zde základní údaje o městě. Sekce občan je určená občanům statutárního města, obsahuje jak povinné tak i praktické informace. Občané se tak mohou z pohodlí svého domova snadno dozvědět o složení zastupitelstva, o kontaktech, o odborech a úředních hodinách a řadu dalších informací. Patrně nejpraktičtější částí je podsekce "Potřebuji si vyřídit", která obsahuje informace o jednotlivých administrativních postupech v životních situacích. Řadu užitečných informací lze nalézt i v podsekcí "Hledám informace". Sekce podnikatel je určená pro podnikatele a investory. Nabízí investorům důvody proč si vybrat Ostravu pro své podnikání. Obsahuje podsekce jako investiční příležitosti, pobídky pro investory, podpora podnikání atd. Poslední sekce turista je určená především pro turisty. Nalezneme zde orientační mapu města Ostravy, turistické aktivity, zajímavosti z oblasti kultury a sportu, informace o dopravě, ubytování a stravování pro turisty. V neposlední řadě je zde odkaz na ostravský informační servis.

2.4.5 Středisko informačních služeb

Středisko informačních služeb spadá pod Odbor vnitřních věcí. Je umístěno v přízemí budovy Magistrátu města Ostravy. Lze jej navštívit po všechny pracovní dny. Návštěvníci Magistrátu města Ostravy mohou ve Středisku informačních služeb získat základní informace, jak se orientovat v budově, kde najít daného úředníka apod.

Dále středisko informačních služeb poskytuje:

- informace o MMO a jeho odborech,
- informace o ÚMob,
- informace o orgánech státní správy se sídlem v Ostravě,

- adresy veřejnoprávních institucí,
- informace kulturní, místopisné,
- obecně závazné vyhlášky MMO,
- nařízení města,
- ověřování pravosti listin a podpisů, identifikace veřejnou listinou,
- kontaktní místo pro podání žádosti o informace dle zákona č. 106/99 Sb.,¹⁰
- informační bulletiny a regionální informační tiskoviny (měsíčník Ostravská radnice),
- výpisy z informačních systémů veřejné správy (Katastr nemovitostí, Obchodní rejstřík),
- slouží jako kontaktní místo k uzavírání dohod eSMO.

2.4.6 Czech point na Magistrátu města Ostravy

Dne 24.4.2007 byl na Magistrátu města Ostravy oficiálně spuštěn pilotní provoz systému Czech POINT, prostřednictvím kterého se do doby jeho ukončení, tedy do 30.9.2007 ověřené výpisy vydávaly. V současné době je projekt již v plném provozu. Czech POINT v současné době poskytuje čtyři druhy výstupů. To znamená, že každý, kdo zaplatí příslušný poplatek na místě Czech POINT, může požádat o následující:

1. Výpis z Katastru nemovitostí.

O výpis z Katastru nemovitostí České republiky může požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě listu vlastnictví nebo podle seznamu nemovitostí. Pokud žadatel žádá výpis podle listu vlastnictví, musí znát katastrální území a číslo listu vlastnictví. Vydání první strany výpisu je zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 100,- Kč; každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 50,- Kč. Pokud žadatel žádá o výpis podle seznamu nemovitostí, měl by znát katastrální území a dále buď parcelní číslo požadované nemovitosti, jedná-li se o pozemek, nebo stavební parcelu nebo číslo popisné, jedná-li se o stavbu. I v tomto případě je ověřený výstup zpoplatněn stejně. O výpis lze zažádat i podle seznamu jednotek, v případě, že budova je dělena na jednotky, což je typické u větších staveb, dělících se na jednotlivé byty, garáže atd. V tomto případě pochopitelně musí žadatel znát nejen popisné číslo domu, ale i přesné číslo bytu v domě.

¹⁰ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

2. Výpis z Obchodního rejstříku.

O výpis z Obchodního rejstříku České republiky opět může požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě znalosti IČ organizace. I zde je vydání první strany výpisu zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 100,- Kč; každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 50,- Kč.

3. Výpis z Živnostenského rejstříku.

I v tomto případě může o výpis z Živnostenského rejstříku České republiky požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě znalosti IČ organizace. Také v tomto případě je vydání první strany výpisu zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 100,- Kč; každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 50,- Kč.

4. Výpis z Rejstříku trestů.

Podle §11a odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů v platném znění, lze vydat výpis z evidence Rejstříku trestů osobě, které se výpis týká, pouze na základě písemné žádosti. Tuto žádost není třeba ručně vyplňovat, klient ji obdrží vyplněnou k podpisu předtím, než mu je výpis z Rejstříku trestů vydán; tuto žádost úřad archivuje dle zákona. Osoba, které lze na pracovišti Czech POINT výpis vydat, musí mít platný doklad totožnosti a musí mít přiděleno rodné číslo. To znamená, že výpis se může vydat i cizincům, kteří mají například trvalé bydliště v České republice. Od 1. 1. 2008 zatím není možné na pracovištích Czech POINT vydávat výpisy zplnomocněncům, kteří žádají o výpis z Rejstříku trestů na základě plné moci. V případě, že je možné vyřídit žádost o výpis z Rejstříku trestů elektronicky, zaplatí klient podle zákona za tento výpis 50,- Kč jako správní poplatek úřadu za přijetí žádosti o vydání výpisu z evidence Rejstříku trestů. Na tento výpis se nevylepuje žádný kolek.

3 Občané a komunikace s úřadem

Základním prvkem každé obce jsou občané. Bez nich by nebylo obce. Proto je zapotřebí se k nim chovat odpovídajícím způsobem. Vztah mezi občanem a úřadem je velmi důležitý pro celkový rozvoj obce. Úřad je zde pro občany a měl by poskytovat takové služby, aby byli občané spokojeni.

3.1 Dotazník

Pomocí dotazníkového šetření jsem zjišťovala, jak občané komunikují s úřadem a jak jsou s poskytovanými službami spokojeni.

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit následující:

- jak nejčastěji občané komunikují s Magistrátem města Ostravy, tzn. jaké informační systémy používají ve styku s magistrátem,
- zhodnotit spokojenost občanů s používáním informačních systému na Magistrátu města Ostravy.

Stanovila jsem si tyto hypotézy:

- více než 80 % občanů stále nejvíce preferuje osobní setkání,
- méně než 20 % občanů Ostravy čte úřední desky,
- pojem Czech point zná 40 % respondentů a 25 % z nich alespoň jednou využilo služeb Czech pointu na Magistrátu města Ostravy,
- více než 60 % občanů jsou při komunikaci s MMO obvykle spokojeni.

3.2 Sběr dat

Zdrojem informací byla data získána z dotazníkového šetření. Data byla získána metodou osobního dotazování, které jsem provedla na 100 respondentech. Byli jim občané statutárního města Ostravy v 5 věkových kategoriích. Osobní dotazování proběhlo v týdnu od 3. března do 7. března 2008 před budovou Magistrátu města Ostravy.

Dotazníky (ukázka dotazníku viz příloha č.1) jsem vyplnila celkem se 100 respondenty. Oslovila jsem 53 žen a 47 mužů. Snažila jsem se, aby byl výběr rovnoměrný, ale nejvíce respondentů jsem oslovila ve věkové kategorii 15-26 let s počtem 23 respondentů, dále věková kategorie 36-45 let a 46-55 obě s počtem 20 respondentů, věková kategorie 26-35 let osloveno 19 respondentů a nejméně ve věkové kategorii 56 a více let s počtem 18 respondentů.

3.3 Pilotáž

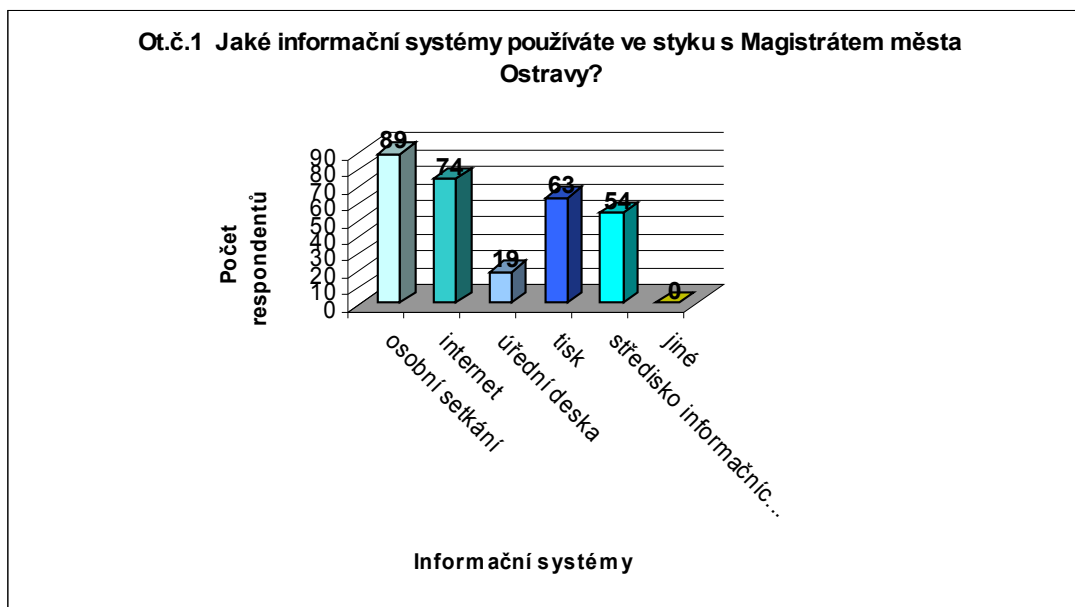
Nejdříve jsem si dotazník vyzkoušela na 5 respondentech, abych si ověřila srozumitelnost a vhodnost položených otázek. Pilotáž proběhla dne 25. února 2008. Zjistila jsem následující skutečnosti:

- Otázka č. 1 „Jaké informační systémy používáte ve styku s Magistrátem města Ostrava?“ – větu jsem doplnila o „Můžete zakroužkovat i více odpovědí“, protože respondenti často zapomínali uvést více možností a vzpomněli si až v průběhu dotazování.
- Otázka č. 3 „Jak často komunikujete s úřadem?“ - jednotlivé odpovědi jsem doplnila (min 1x týdně, min 1x měsíčně, jednou za půl roku), aby bylo z uvedených odpovědí skutečně jasné, jak často občan s úřadem komunikuje.
- Otázka č. 7 „Čtete měsíčník Radnice?“ – jsem doplnila o „Pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 9“.
- Otázka č. 12 „Z jakého důvodu nepoužíváte internet“ – u odpovědi za d) jiné jsem doplnila, aby uvedli důvod.
- Otázka č. 13 „Čtete vývěšky na úředních deskách umístěných před budovou magistrátu?“ - jsem doplnila o „Pokud odpovíte vůbec, pokračujte dále otázkou č. 15“.

3.4 Vyhodnocení

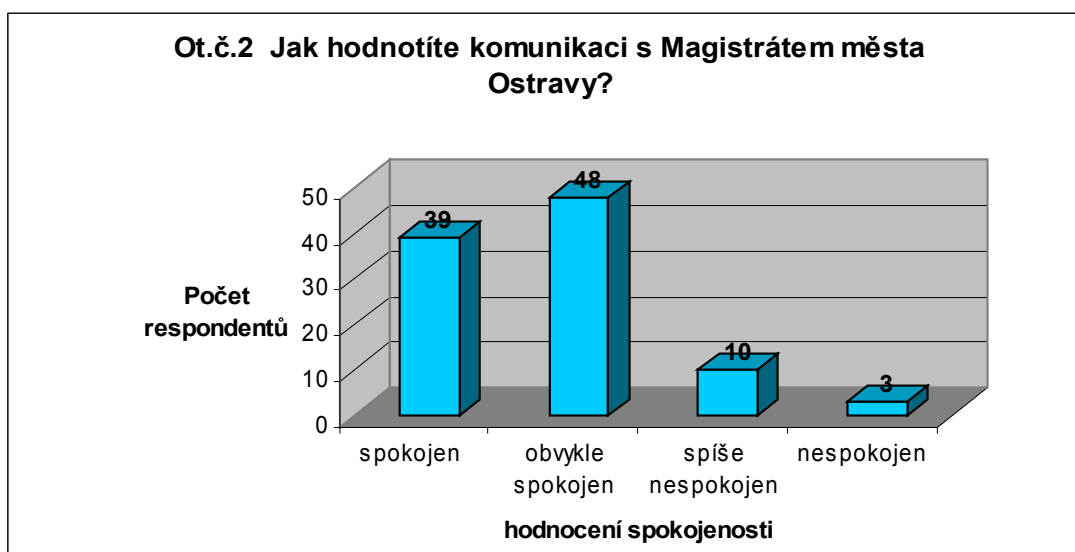
Jednotlivé otázky jsem vyhodnotila pomocí grafů a tabulek v softwaru Microsoft Excel. Zdrojem všech grafů a tabulek je vlastní zpracování.

Graf 3.1 Používání informačních systémů na MMO



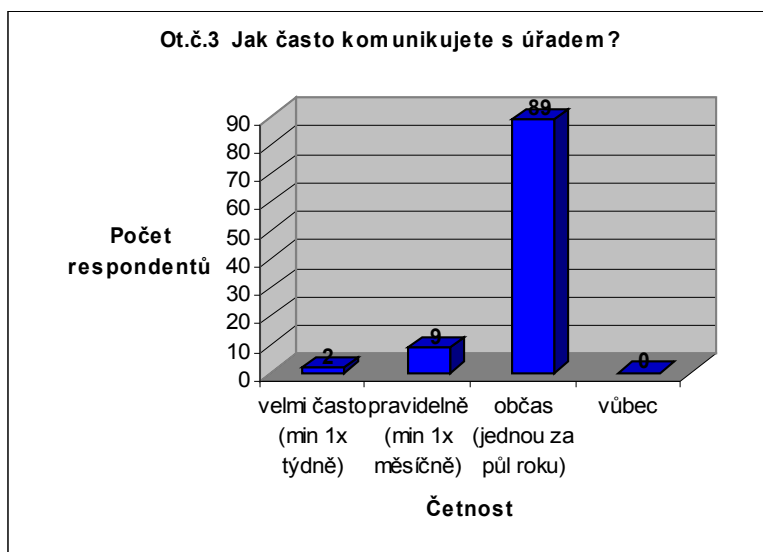
Tato otázka ukazuje, jaké informační systémy při komunikaci s úřadem občané města Ostravy nejvíce používají. Z grafu 3.1 vyplývá, že občané nejvíce preferují osobní setkání, to označilo 89 dotazovaných. Druhým nejvíce používaným informačním systémem je internet, ten označilo 74 respondentů. Dále byl tisk 63 dotazovaných a středisko informačních služeb uvedlo 54 respondentů. Nejméně, pouze 19 respondentů uvedlo, že používá ve styku s úřadem úřední desku. Žádný z dotazovaných neuvedl, že používá jiný informační systém.

Graf 3.2 Komunikace s MMO



Na základě této otázky jsem zjišťovala, jak hodnotí občané komunikaci s Magistrátem města Ostravy. 48 dotazovaných uvedlo, že jsou obvykle spokojeni, 39 respondentů bylo spokojeno. Z tohoto vyplývá, že většina občanů hodnotí komunikaci s úřadem kladně, jsou s poskytovanými službami spokojeni. 10 respondentů odpovědělo spíše nespokojen a pouze 3 dotázaní byli nespokojeni. Uvedli, že se jim nelíbí, jak se někteří úředníci chovají, že jsou arogantní a jakoby tu nebyli pro občany.

Graf 3.3 Četnost komunikace s MMO



U této otázky měli respondenti vybrat četnost komunikace s úřadem. Z uvedeného vyplývá, že většina, 89 dotazovaných, komunikuje s úřadem občas – v rozmezí asi jednou za půl roku. 9 dotázaných uvedlo, že komunikují pravidelně – min

1 x měsíčně a 2 respondenti komunikují s MMO min 1 krát týdně. Obecně lze tedy říci, že četnost komunikace občanů s úřadem není příliš častá, odpovídá průměru.

Graf 3.4 Středisko informačních služeb



Cílem otázky bylo zjistit, jak je středisko informačních služeb občany využíváno. Zda využívají jeho služeb. Větší polovina, 54% dotázaných uvedlo, že služby střediska využívá. 46 % respondentů

nikoli.

Tab. 3.1 Spokojenost respondentů se střediskem informačních služeb

	1	2	3	4	5
Charakteristika	četnost				
Ochota personálu	13	24	16	1	0
Otvírací doba	22	23	9	0	0
Kvalita poskytnutých informací	25	19	9	1	0

Otázkou č. 5 jsem chtěla zjistit, jaká je spokojenost respondentů s uvedenými charakteristikami střediska informačních služeb na MMO. Respondenti měli dané charakteristiky ohodnotit známkou od 1 do 5, hodnocení 1 – nejlepší, 5 – nejhorší. Tabulka ukazuje, že *ochotu personálu* ohodnotilo nejvíce, 24 dotázaných, známkou 2. *Otvírací doba* byla nejvíce ohodnocena také známkou 2, takto hodnotilo 23 lidí. *Kvalita poskytnutých informací* získala nejlepší ohodnocení, 25 respondentů uvedlo známku 1. Toto hodnocení nasvědčuje, že většina dotázaných je se službami střediska informačních služeb spokojena.

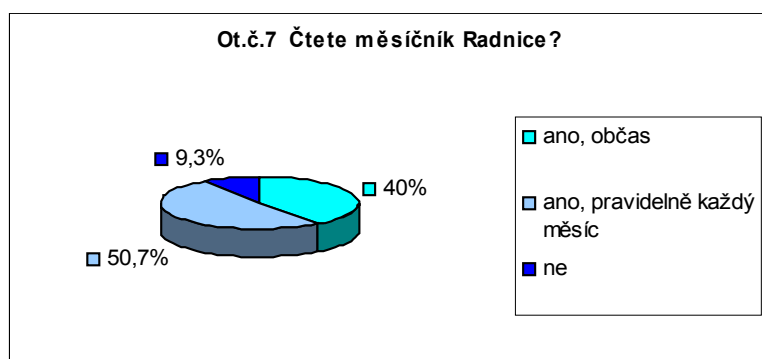
Graf 3.5 Měsíčník Radnice



Na základě této otázky, jsem chtěla zjistit, zda občané vědí, že statutární město Ostrava vydává měsíčník Radnice. 75 % dotázaných odpovědělo, že ano. Celých 25 % respondentů neví, že je tento měsíčník

vydáván. Myslím si, že je to způsobeno také tím, že ne všichni občané dostávají tento měsíčník pravidelně do schránek.

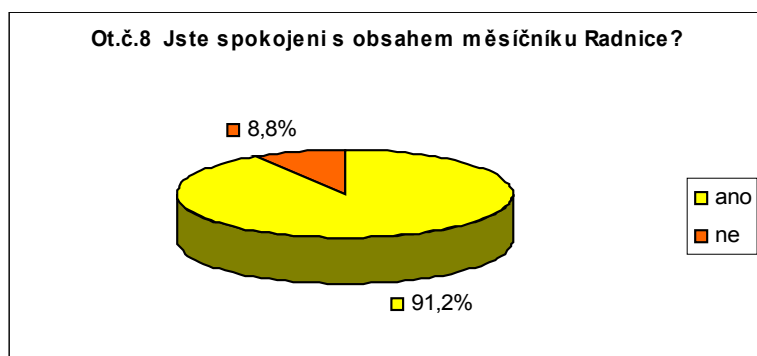
Graf 3.6 Čtivost měsíčníku Radnice



Ze 75 dotázaných, kteří uvedli, že vědí o vydávání měsíčníku Radnice, uvedlo 38 dotázaných, tj. 50,7 % občanů, že čtou měsíčník Radnice pravidelně, každý měsíc. 30 respondentů, tj. 40

% odpovědělo, že čtou Radnici občas. To dokazuje, že měsíčník Radnice nabízí pro občany Ostravy zajímavé informace a proto ho často a rádi čtou. Pouhých 7 dotázaných, což odpovídá 9,3 %, odpovědělo, že měsíčník nečtou.

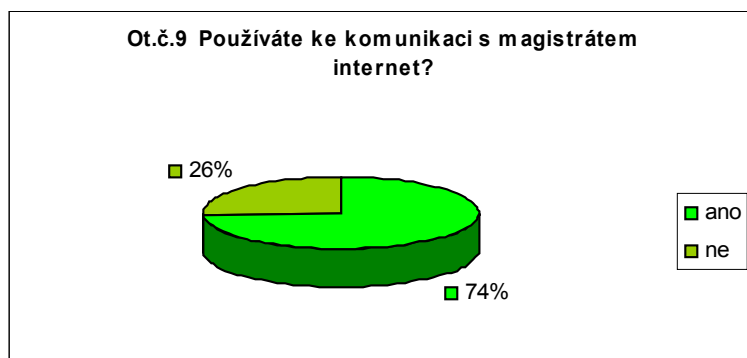
Graf 3.7 Spokojenost s obsahem měsíčníku Radnice



Touto otázkou jsem chtěla zjistit, jak jsou občané spokojeni s obsahem měsíčníku Radnice. Potvrdila se má domněnka, když 62 dotázaných, tj. 91,2 % uvedlo, že spokojeni jsou.

Pouze 6 oslovených, 8,8 % spokojeno s obsahem měsíčníku Radnice není.

Graf 3.8 Použití internetu při komunikaci s MMO

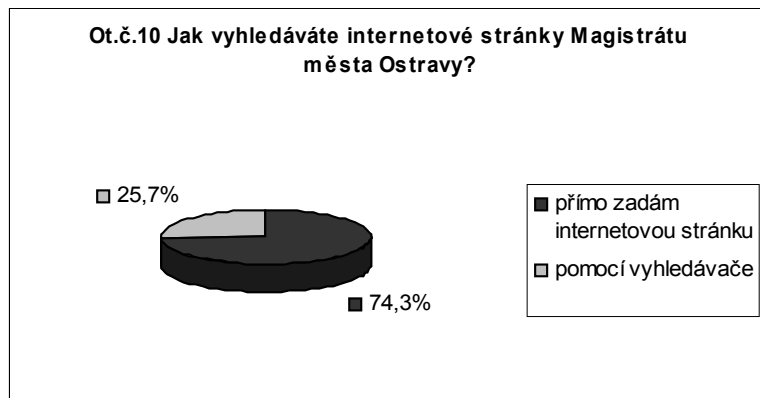


Z celkového počtu respondentů uvedlo 74 dotázaných, že ke komunikaci s MMO používá internet. MMO se snaží, aby občané co nejvíce využívali ke komunikaci s úřadem

prostředky umožňující dálkový přístup, jako např. internet. Snaží se minimalizovat počet případů, kteří volí k vyřizování záležitostí osobní setkání. Graf 3.8 uvádí, že velká část

oslovených internet při komunikaci s MMO používá. 26 dotázaných odpovědělo ne, internet nepoužívá.

Graf 3.9 Vyhledávání internetových stránek MMO



Zajímalo mě, jestli občané, využívající ke komunikaci s MMO internet, jestli znají internetové stránky MMO. Zda je navštěvují často a www adresu znají z paměti nebo při jejich zadávání musí použít vyhledávače. 55

respondentů, tj. 74,3 % uvedlo, že zadávají přímo internetovou stránku MMO. Zbýlých 19 dotázaných, což je 25,7 % odpovědělo, že používají vyhledávač. Toto připisují především tomu, že nedávno byla www adresa MMO změněna z „www.mmo.cz na www.ostrava.cz.“ Spousta lidí si ještě na změnu nezvykla nebo o ní ani neví.

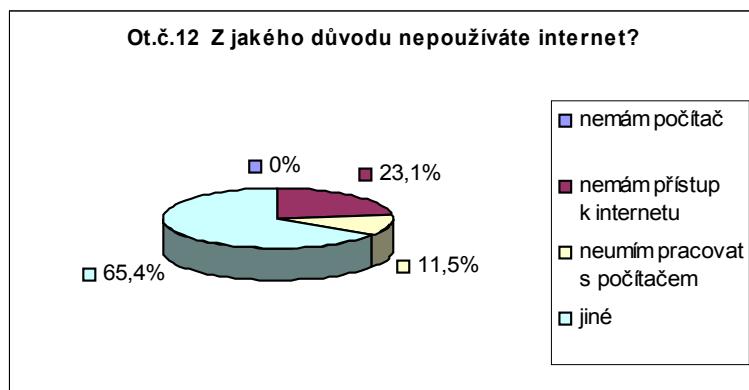
Tab. 3.2 Spokojenost respondentů s www stránkami MMO

	1	2	3	4	5
Charakteristika	četnost				
Přehlednost stránek	26	28	19	1	0
Vyhledávání a dostupnost informací	31	22	21	0	0
Celková spokojenost	29	24	21	0	0

Na tab. 3.2 chci ukázat, jak jsou respondenti spokojeni s uvedenými charakteristikami www stránek MMO. Opět měli respondenti ohodnotit každou charakteristiku známkou od 1 do 5, kdy 1 – nejlepší, 5 – nejhorší hodnocení. 74 dotázaných, kteří používají internetové stránky MMO hodnotilo jejich kvalitu. *Přehlednost stránek* ohodnotilo nejvíce, 28 dotázaných známkou 2. Známkou 1 použilo při hodnocení 26 dotázaných, jen o 2 méně než známkou 2. Respondentům se tedy internetové stránky MMO zdají přehledné. *Vyhledávání a dostupnost informací* vyšla lépe. 31 dotázaných ohodnotilo tuto charakteristiku známkou 1. *Celková spokojenost* respondentů byla nejvíce ohodnocena 1, takto hodnotilo 29

dotázaných. Obecně lze říci, že jsou respondenti s internetovými stránkami MMO spokojeni.

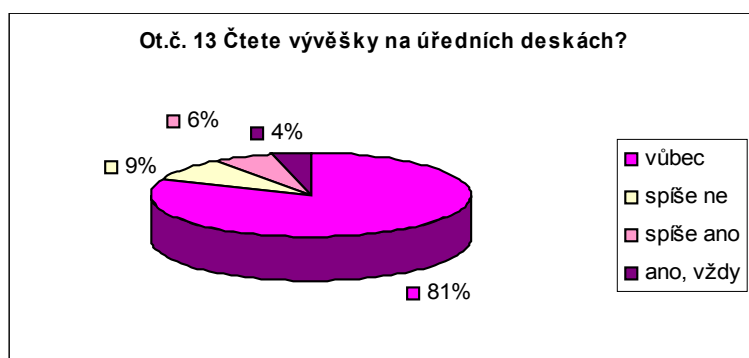
Graf 3.10 Důvody nepoužívání internetu



U otázky č. 9 odpovědělo 26 dotázaných, že internet nepoužívá. Zajímalo mě tedy z jakého důvodu. Pouze 3 dotázaní, což je 11,5 % uvedlo, že neumí pracovat s počítačem, byli to občané ve věkové kategorii 56 a více let.

Nemám přístup k internetu, takto odpovědělo 6 respondentů, tj. 23,1 %. Žádný z dotázaných neuvedl odpověď nemám počítač. Nejvíce odpovědí dostala odpověď jiné, takto odpovědělo 17 respondentů, tj. 65,4%. U této odpovědi měli dotazovaní uvést důvod. Nejčastěji uváděli, že internet nepoužívají, protože mají raději osobní kontakt.

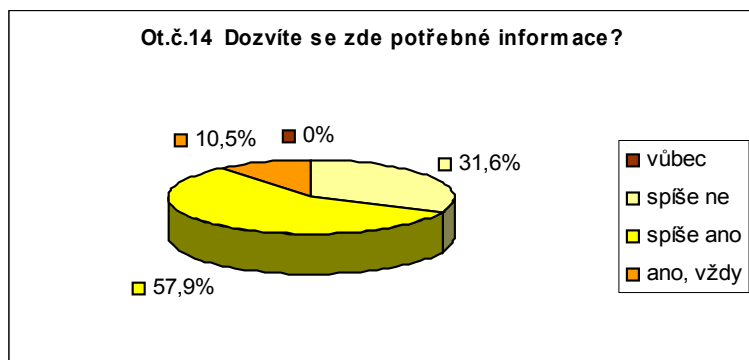
Graf 3.11 Využívání úřední desky



Úřední desky jsou dalším IS, jak se mohou občané dozvědět důležité informace o svém městě. Touto otázkou, jsem chtěla zjistit, jestli občané města Ostravy čtou vývěšky na úředních deskách.

81 respondentů uvedlo, že vývěšky na úředních deskách nečtou vůbec. 9 odpovědělo spíše ne, 6 dotázaných odpovědělo spíše ano a pouze 4 uvedli odpověď ano, vždy. Z tohoto vyplývá, že pouze 19 respondentů ze 100 čte úřední desky.

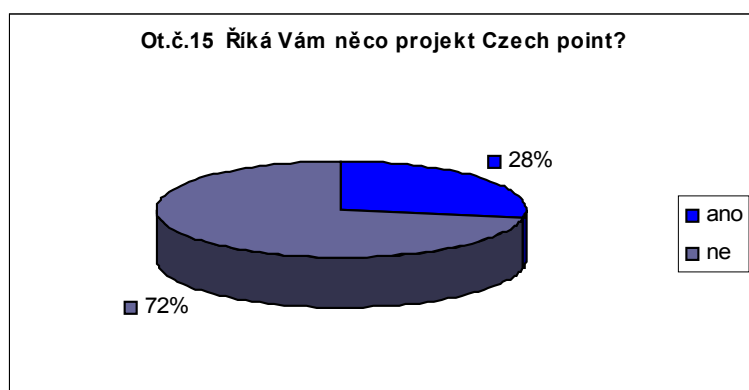
Graf 3.12 Informovanost z úředních desek



uvedli, že se z úřední desky dozví potřebné informace vždy. Zbylých 6 dotázaných, tj. 31,6 % odpovědělo spíše ne.

Z grafu 3.12 je patrné, že pokud si občané úřední desky přečtou, tak se z nich většinou dozví vše potřebné. Odpovědělo tak 11 respondentů z 19, tj. 57,9 %. 2 respondenti, což je 10,5 %

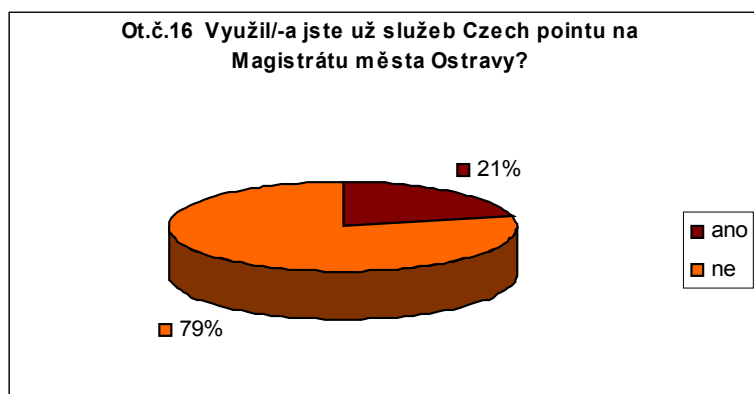
Graf 3.13 Projekt Czech point



Zbylých 72 respondentů o něm ještě neslyšelo. MMO by se tedy měl více zaměřit na informovanost občanů o tomto projektu, protože pokud o něm lidé neví, tak nemohou jeho služby využívat.

Do dotazníku jsem i zařadila otázku, jestli občanům říká něco projekt Czech point. Zajímalo, mě jestli jsou občané o tomto projektu dostatečně informovaní. Pouze 28 dotázaných vědělo o projektu Czech point.

Graf 3.14 Využívání služeb Czech pointu na MMO



MMO využilo. Zbylých 22 dotázaných, což je 79 % odpovědělo, že ne.

Na základě této otázky, jsem chtěla zjistit, kolik občanů už využilo služeb Czech pointu na MMO. Z 28 dotázaných, kteří uvedli, že o Czech pointu vědí, uvedlo 6 respondentů, tj. 21 %, že služeb Czech pointu na

3.4.1 Vyhodnocení hypotéz z dotazníku

Hypotéza č. 1: více než 80 % občanů stále nejvíce preferuje osobní setkání

Na tuto hypotézu odpovídá otázka č. 1 „Jaké informační systémy používáte ve styku s Magistrátem města Ostravy?“ 89 respondentů ze 100 odpovědělo, že preferuje osobní setkání, tj. 89 %. Z tohoto vyplývá – *hypotéza č. 1 potvrzena.*

Hypotéza č. 2: méně než 20 % občanů Ostravy čte úřední desky.

Tuto hypotézu mohou potvrdit nebo vyvrátit otázky č. 1 „Jaké informační systémy používáte ve styku s Magistrátem města Ostravy?“ a č.13 „Čtete vývěšky na úředních deskách?“ U otázky č. 1 odpovědělo pouze 19 dotázaných ze 100, že ke komunikaci s úřadem používá úřední desky. U otázky č. 13 uvedlo 81 respondentů, že vývěšky na úředních deskách nečtou vůbec. 9 odpovědělo spíše ne, 6 dotázaných odpovědělo spíše ano a pouze 4 uvedli odpověď ano, vždy. Z tohoto vyplývá, že pouze 19 respondentů ze 100, tj. 19 % čte úřední desky. *Hypotéza č. 2 je tedy potvrzena.*

Hypotéza č. 3: pojem Czech point zná 40 % respondentů a 25 % z nich alespoň jednou využilo služeb Czech pointu na Magistrátu města Ostravy.

U otázky č. 15 „Říká Vám něco projekt Czech point“, odpovědělo 28 dotázaných ze 100, tj. 28 % že ano a 72 respondentů o projektu ještě neslyšelo. Otázka č. 16 vypovídá, že z 28 dotázaných, kteří o Czech pointu vědí, uvedlo 6 respondentů, tj. 21 %, že služeb Czech pointu na MMO již využilo. Zbylých 22 dotázaných, což je 79 % odpovědělo, že ne. Z toho vyplývá, že pouze 28 % respondentů zná pojem Czech point a 21% z nich služeb Czech pointu na MMO využilo. *Hypotéza č. 3 vyvrácena.*

Hypotéza č. 4: více než 60 % občanů jsou při komunikaci s MMO obvykle spokojeni.

Na tuto hypotézu odpovídá otázka č. 2. Jak hodnotíte komunikaci s Magistrátem města Ostravy. 48 dotazovaných uvedlo, že jsou obvykle spokojeni, 39 respondentů odpovědělo, že jsou spokojeni. Z tohoto vyplývá, že většina občanů, celkem 87 % hodnotí komunikaci s úřadem kladně, jsou s poskytovanými službami spokojeni. 10 respondentů odpovědělo spíše nespokojen a pouze 3 dotázaní byli nespokojeni. *Hypotéza č. 4 potvrzena.*

Závěr

Budování informační společnosti je v dnešní době samozřejmou součástí zájmu všech vyspělých států. Rozvoj v oblasti informačních a komunikačních technologií má vliv i na veřejnou správu a její informační systémy.

Informační systémy veřejné správy mají významnou roli ve třech oblastech. Těmi jsou řízení jednotlivých úřadů a komunikace mezi nimi, vlastní fungování a v poslední řadě komunikace s veřejností. Ve vztahu k občanům je důležitá právě komunikace s nimi.

Komunikační kanály informačních systémů veřejné správy v ČR se postupně elektronizují a to je jednoznačně správný vývoj. Stále více občanů a úředníků veřejné správy využívá prostředky elektronické komunikace na dálku, zejména internet. Je tedy záměrem, že už nemají úřady obíhat občane, ale pouze data v elektronické podobě. To přispěje ke kvalitnějšímu chodu veřejné správy a ke zvýšení rychlosti a efektivit jejího výkonu ve vztahu k občanům.

Cílem mé bakalářské práce bylo pomocí dotazníkového šetření zjistit, prostřednictvím jakých informačních systémů občane statutárního města Ostrava nejčastěji komunikují s magistrátem a jak jsou s těmito informačními systémy spokojeni. Magistrát města Ostravy používá celou řadu komunikačních kanálů. Občane mají možnost komunikovat s úřadem osobně, navštívit středisko informačních služeb, dále přes místní tisk nebo úřední desky či využít možnosti komunikace na dálku. Magistrát nabízí občanům, aby mohli své záležitosti vyřizovat přes internet, z pohodlí svého domu a nemuseli obíhat úřady. Přestože občane Ostravy mají přístup k internetu, při vyřizování svých záležitostí dávají pořád přednost osobnímu setkání. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že celých 89 respondentů ze 100 používá ke komunikaci s magistrátem osobní setkání. Tuto formu komunikace mají občane nejvíce zažitou, je to nejčastější forma komunikace s magistrátem. Tímto je potvrzena **první hypotéza**, že občane statutárního města Ostravy preferují osobní setkání. Magistrát města Ostravy se ale snaží minimalizovat počet občanů, kteří využívají osobního setkání. Je zde snaha o zavádění nových informačních systémů, které by umožnily občanům řešit své záležitosti z domova. Pomocí dotazníkového šetření jsem dále zjistila,

že internet ke komunikaci s úřadem používá 74 dotázaných ze 100. Do budoucna by se toto číslo mělo zvýšit.

Občané Ostravy jsou s informačními systémy, které používají ke komunikaci s magistrátem obecně spokojeni. U střediska informačních služeb respondenti hodnotili spokojenost takto: *ochotu personálu* ohodnotilo nejvíce, 24 dotázaných, známkou 2. *Otvírací doba* byla nejvíce ohodnocena také známkou 2, takto hodnotilo 23 lidí. *Kvalita poskytnutých informací* získala nejlepší ohodnocení, 25 respondentů uvedlo známkou 1. Toto hodnocení nasvědčuje, že většina dotázaných je se službami střediska informačních služeb spokojena. Spokojenost s webovými stránkami byla hodnocena následovně: *Přehlednost stránek* ohodnotilo nejvíce, 28 dotázaných známkou 2. Známkou 1 použilo při hodnocení 26 dotázaných, jen o 2 méně než známkou 2. Respondentům se tedy internetové stránky Magistrátu města Ostravy zdají přehledné. *Vyhledávání a dostupnost informací* vyšla lépe. 31 dotázaných ohodnotilo tuto charakteristiku známkou 1. *Celková spokojenost* respondentů byla nejvíce ohodnocena 1, takto hodnotilo 29 dotázaných. Obecně lze říci, že jsou respondenti s internetovými stránkami Magistrátu města Ostravy spokojeni. Spokojenost s obsahem měsíčníku Radnice vyjádřilo 91,2 % ze 68 respondentů, kteří tento měsíčník čtou. Většina občanů, celkem 87 % hodnotí obecně komunikaci s úřadem kladně, jsou s poskytovanými službami na magistrátu spokojeni. **Druhá hypotéza** je tedy potvrzena, občané jsou s kvalitou těchto informačních systémů a s poskytovanými službami spokojeni.

Seznam použité literatury

a) Knižní

1. HALÁSEK, D. *Veřejná ekonomika*. 2. vyd. Opava: Optys, 2007. 208 s. ISBN 80-85819-60-0.
2. HALÁSKOVÁ, M. *Veřejná správa v České republice a zemích EU*. 1. vyd. Ostrava: VŠB-TUO Ostrava, 2006. 177 s. ISBN 80-248-1266-5.
3. KÁŇA, P. *Základy veřejné správy*. 2. vyd. Ostrava: Montanex, 2007. 375 s. ISBN 978-80-7225-244-2.
4. KUŽÍLEK, O., ŽANTOVSKÝ, M. *Svoboda informací*. 1.vyd. Praha: Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví Linde Praha, 2002.182 s. ISBN 80-7201-3181.
5. LUKÁŠ, M. *Městský informační management*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2000. 320 s. ISBN 80-7169-554-8.
6. MATES, P.,MATOUŠOVÁ, M. *Evidence, Informace, Systémy*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Codex Bohemia, 1997. 264 s. ISBN 80-85963-27-2.
7. MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. 1. vyd. Praha: Linde a. s., 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.
8. NEMEC, J., WRIGHT, G. *Management veřejné správy. Teorie a praxe*. 1.vyd. Praha: Ekopres, s. r. o. 2003. 419 s. ISBN 80-86119-70-X.
9. PEKOVÁ, J., PILNÝ, J. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 1. vyd. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2002. 442 s. ISBN 80-86395-21-9.
10. POMAHAČ, R., VIDLÁKOVÁ, O. *Veřejná správa*. 1.vyd. Praha: C.H.Beck, 2002. 290 s. ISBN 80-7179-748-0.

11. REKTOŘÍK, J., ŠELESOVSKÝ, J. a kol. *Strategie komunikace řízení*. Rukověť územní samosprávy, díl IV. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2002. 128 s. ISBN 80-210-2957-9.

12. SMEJKAL, V. *Informační systémy veřejné správy ČR*. 1.vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, nakladatelství Oeconomica, 2003. 122 s. ISBN 80-245-0533-9.

13. ŠTĚDRŇ, B. *Úvod do eGovernmentu*. 1.vyd. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.

b) Legislativa

14. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

15. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

c) Internetové zdroje

16. Oficiální internetové stránky informačních systémů ve veřejné správě ze dne 6.ledna 2008 dostupné na www.isvs.cz.

17. Oficiální internetové stránky Ministerstva vnitra ČR ze dne 15. prosince 2007 dostupné na www.mvcr.cz.

18. Oficiální internetové stránky ostravského informačního servisu ze dne 20.února 2008 dostupné na www.ostravainfo.cz.

19. Oficiální internetové stránky Portálu veřejné správy ČR ze dne 15. prosince 2007 dostupné na portal.gov.cz.

20. Oficiální internetové stránky statutárního města Ostrava ze dne 6.února 2008 dostupné na www.ostrava.cz.

Seznam zkratek

apod.	a podobně
a. s.	akciová společnost
atd.	a tak dále
č.	číslo
ČR	Česká republika
eSMO	Elektronické statutární město Ostrava
EU	Evropská unie
IČ	identifikační číslo
IS	informační systém
ISVS	informační systém veřejné správy
km	kilometry
MIS	městský informační systém
MMO	Magistrát města Ostravy
např.	například
Sb.	Sbírka
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
tj.	to je
tzv.	tak zvané
ÚMOb	úřad městského obvodu
VS	veřejná správa

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo,
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně ke své vnitřní potřebě diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3),
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové (bakalářské) práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že údaje o diplomové (bakalářské) práci, obsažené v Záznamu o závěrečné práci, umístěném v příloze mé diplomové (bakalářské) práce, budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO,
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona,
- bylo sjednáno, že užít své dílo – diplomovou (bakalářskou) práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 25. 4. 2008

.....
Kristýna Hrušková

Adresa trvalého pobytu studenta:

Benkovice 25, 747 41, Hradec nad Moravicí

Seznam grafů a tabulek

Grafy:

Graf 3.1 Používání informačních systémů na MMO

Graf 3.2 Komunikace s MMO

Graf 3.3 Četnost komunikace s MMO

Graf 3.4 Středisko informačních služeb

Graf 3.5 Měsíčník Radnice

Graf 3.6 Čtivost měsíčníku Radnice

Graf 3.7 Spokojenost s obsahem měsíčníku Radnice

Graf 3.8 Použití internetu při komunikaci s MMO

Graf 3.9 Vyhledávání internetových stránek MMO

Graf 3.10 Důvody nepoužívání internetu

Graf 3.11 Využívání úřední desky

Graf 3.12 Informovanost z úředních desek

Graf 3.13 Projekt Czech point

Graf 3.14 Využívání služeb Czech pointu na MMO

Tabulky:

Tab. 3.1 Spokojenost respondentů se střediskem informačních služeb

Tab. 3.2 Spokojenost respondentů s www stránkami MMO

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Fotografie budovy Magistrátu města Ostravy

Příloha č. 3: Členění statutárního města Ostravy do městských obvodů

Příloha č.1: Dotazník

Dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou ekonomické fakulty, VŠB-TU Ostrava. Ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který se týká používání informačních systémů Magistrátu města Ostravy občany a zjištění spokojenosti občanů s těmito informačními systémy. Tento výzkum provádím jako podklad ke své bakalářské práci.

Tento výzkum je anonymní, Vámi poskytnuté informace nebudou zneužity a budou sloužit výlučně pro potřeby mé bakalářské práce.

Kroužkuje se jen jedna odpověď, pokud není uvedeno jinak.

1) Jaké informační systémy používáte ve styku s Magistrátem města Ostrava? (Můžete zakroužkovat i více odpovědí).

- a) osobní setkání
- b) internet
- c) úřední deska
- d) tisk – měsíčník Radnice
- e) středisko informačních služeb
- f) jiné (uved'te jaké).....

2) Jak hodnotíte komunikaci s Magistrátem města Ostravy?

- a) spokojen
- b) obvykle spokojen
- c) jsem spíše nespokojen
- d) nespokojen

3) Jak často komunikujete s úřadem?

- a) velmi často (min 1x týdně)
- b) pravidelně (min 1x měsíčně)
- c) občas (jednou za půl roku)
- d) vůbec

4) Využíváte služeb střediska informačních služeb? (Pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 6)

- a) ano
- b) ne

5) Jak jste spokojeni s následujícími charakteristikami střediska informačních služeb, ohodnot'te známkou?

Poznámka: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší.

a) Ochota personálu	1	2	3	4	5
b) Otevírací doba	1	2	3	4	5
c) Kvalita poskytnutých informací	1	2	3	4	5

6) Víte, že Statutární město Ostrava vydává měsíčník Radnice? (Pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 9)

- a) ano
- b) ne

7) Čtete měsíčník Radnice? (Pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 9)

- a) ano, občas
- b) ano, pravidelně každý měsíc
- c) ne

8) Jste spokojeni s obsahem měsíčníku Radnice?

- a) ano
- b) ne

9) Používáte ke komunikaci s magistrátem internet? (Pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 12)

- a) ano
- b) ne

10) Jak vyhledáváte internetové stránky magistrátu města Ostravy?

- a) přímo zadám internetovou stránku
- b) pomocí vyhledávače

11) Jak jste spokojeni s následujícími charakteristikami www stránek Magistrátu města Ostravy, ohodnoťte známkou.

Poznámka: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší.

a) Přehlednost stránek	1	2	3	4	5
b) Vyhledávání a dostupnost informací	1	2	3	4	5
c) Celková spokojenost	1	2	3	4	5

12) Z jakého důvodu nepoužíváte internet? (Můžete zakroužkovat i více odpovědí)

- a) nemám počítač
- b) nemám přístup k internetu
- c) neumím pracovat s počítačem
- d) jiné (uved'te důvod)

13) Čtete vývěšky na úředních deskách umístěných před budovou Magistrátu? (Pokud odpovíte vůbec, pokračujte dále otázkou č. 15)

- a) vůbec
- b) spíše ne
- c) spíše ano
- d) ano, vždy

14) Dozvíte se zde potřebné informace?

- a) vůbec
- b) spíše ne
- c) spíše ano
- d) ano, vždy

15) Říká Vám něco projekt Czech point? (Pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 17)

- a) ano
- b) ne

16) Využil/-a jste už služeb Czech pointu na Magistrátu města Ostravy?

- a) ano
- b) ne

17) Pohlaví

- a) Muž
- b) Žena

18) Věk

- a) 15 – 25 let
- b) 26 – 35 let
- c) 36 – 45 let
- d) 46 – 55 let
- e) 56 a více let

19) Máte ještě nějakou připomínku?

.....
.....

Děkuji za Vás čas.
Kristýna Hrušková

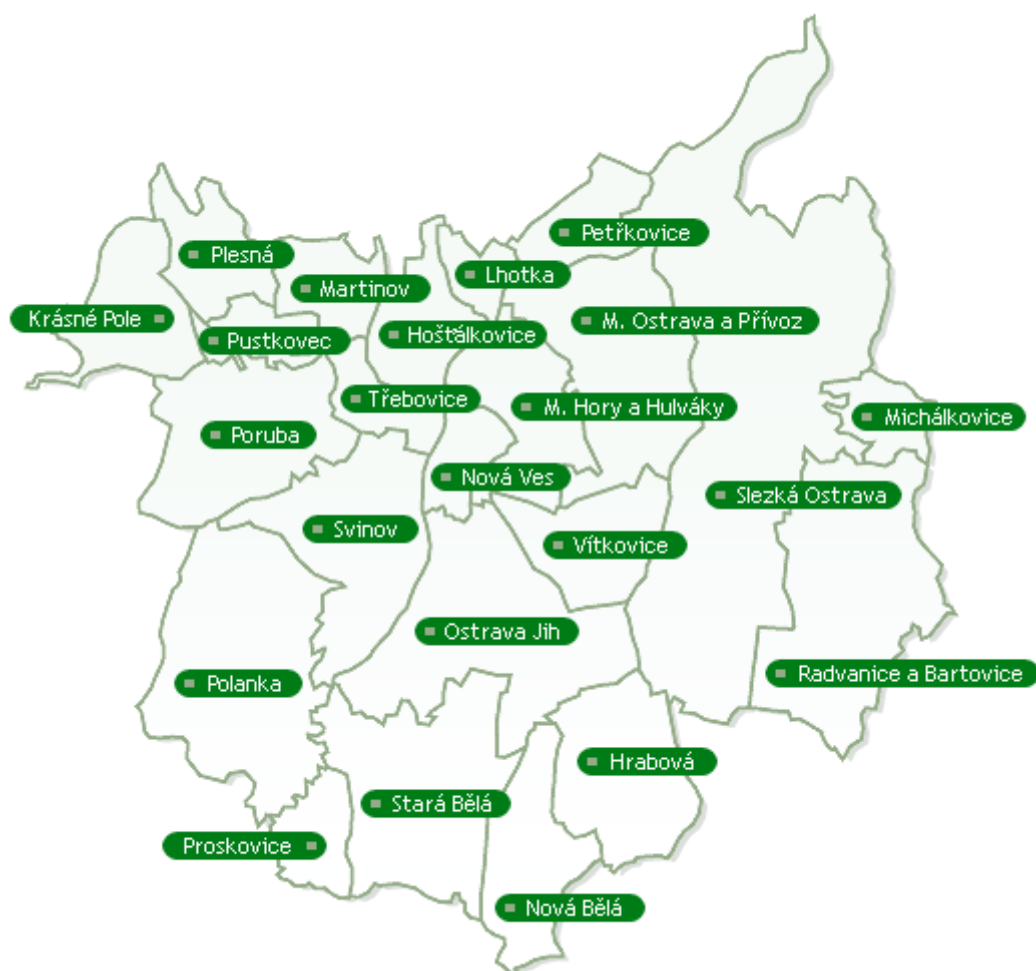
Zdroj: vlastní zpracování.

Příloha č.2: Fotografie budovy Magistrátu města Ostravy



Zdroj: <http://www.ostrava.cz/jahia/Jahia/site/ostrava/ostrava/o-meste/aktualne>.

Příloha č.3: Členění statutárního města Ostravy do městských obvodů



Zdroj: <http://www.ostrava.cz/jahia/Jahia/site/ostrava/ostrava/obcan/mestske-obvody>.